

**Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε**  
**Κεντρική Υπηρεσία**  
**Διεύθυνση Πωλήσεων**  
**Τομέας Εξυπηρέτησης Πελατών**



Πληρ: Παν. Κωνσταντοπούλου

Τηλ.: 2103353273

Ημ.: 21.12.2020

Α.Π.: 5.1.6.3/979Γ/162

**Ανεξάρτητη Αρχή**  
**Συνήγορος του Καταναλωτή**  
**grama@synigoroskatanaloti.gr**

### **Θέμα: «Επιστολές Παραπόνων – Πληροφοριών»**

Σε απάντηση του με αριθμό πρωτ.:58540/07.12.2020 εγγράφου σας αναφορικά με το θέμα του χρόνου επίδοσης λογαριασμών ΔΕΗ σε καταναλωτές, σας πληροφορούμε τα εξής:

Οι ιδιαίτερες συνθήκες που δημιουργήθηκαν με την εκδήλωση της πανδημίας και τα ειδικά μέτρα που έλαβε η Εταιρεία μας, ενσωματώνοντας σε όλο το δίκτυό της τις επίσημες οδηγίες των αρμόδιων Φορέων της Πολιτείας για τα μέτρα πρόληψης και τήρησης κανόνων υγιεινής, επιδεικνύοντας απόλυτο σεβασμό στην προστασία της υγείας των εργαζομένων και των πελατών της, προκάλεσαν την αναπροσαρμογή των όρων λειτουργίας του συνόλου των Υπηρεσιακών Λειτουργιών, με στόχο πάντα τη διασφάλιση της απρόσκοπτης ταχυδρομικής εξυπηρέτησης της χώρας, σε κάποιες περιπτώσεις ωστόσο, επηρεάστηκε ο χρόνος διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Στο ως άνω έγγραφο της Αρχής σας δεν παρατίθενται στοιχεία, με βάση τα οποία να καθίσταται δυνατή η διενέργεια ελέγχου από τις αρμόδιες Υπηρεσιακές Λειτουργίες σχετικά με τις αναφερόμενες περιπτώσεις διακίνησης αντικειμένων.

Διευκρινίζουμε ότι για τα ταχυδρομικά αντικείμενα που εντάσσονται στην κατηγορία της απλής αλληλογραφίας επιστολικού ταχυδρομείου, όπως οι λογαριασμοί ΔΕΗ, κλπ., δεν καθίσταται πάντα εφικτή η διερεύνηση των όρων διαχείρισής τους, καθώς δεν τηρούνται στοιχεία κατά τα διάφορα στάδια διαβίβασής τους (κατάθεση, περισυλλογή, διαλογή, διανομή), σύμφωνα με τις διατάξεις της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Σύμβασης και του Χάρτη Υποχρεώσεων ΕΛΤΑ/Καταναλωτή, ο οποίος είναι αναρτημένος στο διαδίκτυο ([www.elta.gr](http://www.elta.gr)) στη διάθεση κάθε ενδιαφερόμενου.

Επισημαίνεται ότι η Εταιρεία μας βρίσκεται σε επικοινωνία με τον πελάτη ΔΕΗ για την ένταξη των αντικειμένων του (λογαριασμοί ΔΕΗ) στις ιχνηλατούμενες υπηρεσίες. Η ένταξη στις υπηρεσίες αυτές θα καταστήσει δυνατή την παρακολούθηση των αντικειμένων αυτών, τόσο ως προς την ημερομηνία κατάθεσής τους στην εταιρεία μας, όσο κι ως προς την ημερομηνία επίδοσής τους στους παραλήπτες/καταναλωτές, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους.

Με τη διαβεβαίωση ότι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αποσκοπούν στην άριστη και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών τους, παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε πρόσθετη πληροφορία ή διευκρίνιση.

Κοινοποίηση:

(με συστημένη επιστολή)

1.Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών

Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε

101 91 ΑΘΗΝΑ

2.Εθνική Επιτροπή

Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων

Λεωφ. Κηφισίας 60

151 25 ΜΑΡΟΥΣΙ

3.Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας

Πειραιώς 132

118 54 ΑΘΗΝΑ

4.ΔΕΗ Α.Ε.

Χαλκοκονδύλη 30

10432 ΑΘΗΝΑ

Με εκτίμηση

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ**  
**ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

**ΑΘΑΝΑΣΙΑ ΚΟΣΜΑ**

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ